

Tus derechos cuando viajas: Transporte aéreo, ferroviario y terrestre



LEGISLACIÓN APLICABLE

REGLAMENTO (UE) N.º 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

REGLAMENTO (UE) 2021/782 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (versión refundida).

Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en **Montreal** el 28 de mayo de 1999.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



TRANSPORTE AÉREO: CANCELACIONES O RETRASOS

Tienes derecho a información y asistencia cuando:

- El retraso de tu vuelo sea superior a 2 horas en trayectos de hasta 1.500 km.
- El retraso sea superior a 3 horas en vuelos intracomunitarios de entre 1.500 y 3.500 km.
- El retraso supere las 4 horas en vuelos de más de 3.500 km.
- O en caso de cancelación del vuelo.

Información:

Tienes **derecho a la información**. Para ello la compañía aérea debe entregarte **un impreso con los derechos que te asisten**. En el caso de que no se te haya entregado, solicítalo a la compañía aérea.

Asistencia:

Tienes **derecho a la atención** mientras esperas tu vuelo de vuelta o alternativo, es decir, la aerolínea tiene que darte:

- **Comida y bebida** suficiente
- Dos **llamadas telefónicas** o acceso al correo electrónico
- **Alojamiento en hotel** si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista.
- **Transporte** entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento



TRANSPORTE AÉREO: CANCELACIONES O RETRASOS

Reembolso o transporte alternativo:

En caso de que el vuelo se **cancelase** o el retraso fuera de **5 horas o más**, tienes derecho a que la compañía te ofrezca y puedas elegir entre:

- **Reembolso** del coste del billete dentro de los 7 días siguientes.
- **Transporte alternativo a su destino final** lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comprobables.
- **Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.** (En caso de elegir esta opción, dejarás de tener derecho de atención desde ese momento)

Si la compañía **no cumple con su obligación** de proporcionarte la **elección entre las 3 opciones** anteriores y optas por comprarte tu propio billete, debes guardar el recibo y la nueva tarjeta de embarque para reclamárselos a la compañía aérea.

El **transporte alternativo**, que te ofrezca la compañía, puede ser en otras compañías o medios de transporte, si las **condiciones son similares.**



TRANSPORTE AÉREO: CANCELACIONES O RETRASOS

Compensaciones:

Las compensaciones económicas **serán complementarias** al reembolso del billete si así procede, cuando el vuelo llegue al destino final **tres o más horas después** de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea. **Variarán entre 250€ y 600€**, dependiendo de la **distancia del vuelo y el tiempo de retraso**. Estas cantidades **se podrán reducir en un 50% si la compañía aérea ofrece transporte alternativo** y cumple una serie de requisitos en cuanto a la hora de llegada al destino final.

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo Intra-comunitario de más 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas



TRANSPORTE AÉREO: CANCELACIONES O RETRASOS

Exclusiones a la compensación:

- Si la compañía aérea **informa** sobre la cancelación del vuelo con **al menos 14 días de antelación**, no está obligada a ofrecer compensación.
 - Si la notificación ocurre **entre 7 y 14 días antes**, deberá proporcionar una **alternativa que salga no más de 2 horas antes** del vuelo original y llegue al destino con un retraso máximo de 4 horas.
 - Si la **cancelación** se comunica **con menos de 7 días** de anticipación, la compañía deberá ofrecer un **transporte alternativo** que salga con **no más de 1 hora de antelación** y llegue con **un retraso inferior a 2 horas**.
 - En casos de circunstancias extraordinarias, la compañía podrá justificar la cancelación, demostrando que ha hecho todo lo posible para evitarla.
-



TRANSPORTE AÉREO: PÉRDIDA, RETRASO O DESTRUCCIÓN DEL EQUIPAJE

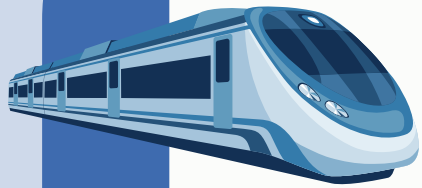
En caso de percances con el equipaje, deberás presentar la **reclamación**, por norma general, **ante la compañía aérea**. Es fundamental **dejar constancia del incidente de inmediato**, ya sea al recoger el equipaje dañado o al considerarlo perdido, directamente en el aeropuerto. Esto debe hacerse ante la compañía aérea o, en su defecto, ante la autoridad competente, asegurando que quede registro del hecho.

Posteriormente, será necesario presentar una **reclamación formal por escrito**, adjuntando una copia del Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR). Los **plazos** para reclamar son los siguientes:

- Daños en el equipaje: Hasta **7 días después** de la recepción.
- Retraso del equipaje: Hasta **21 días después** de la recepción.
- Pérdida del equipaje: No existe un límite establecido en el Convenio, pero se recomienda reclamar lo antes posible.

Las **compensaciones** pueden alcanzar un **máximo** de aproximadamente **1.609€**.

TRANSPORTE FERROVIARIO: RETRASOS Y CANCELACIONES



Cuando te mueves en transporte ferroviario, también tienes derechos:

En relación a los retrasos o cancelaciones

Retrasos:

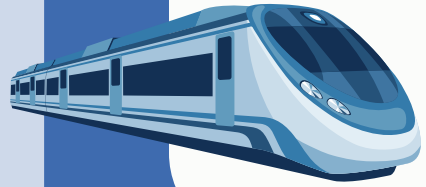
- Si el retraso es superior a 60 minutos e inferior a 120 minutos:
 - Reembolso del billete y hasta un 25% del importe del billete en concepto de indemnización.
- Si el retraso es superior a 120 minutos:
 - Reembolso del billete y hasta el 50% del importe del billete en concepto de indemnización.

Cancelaciones:

- Cuando se cancela un viaje
 - Derecho a comida, bebida y alojamiento (hasta 3 noches)
 - Reubicación en otro transporte alternativo o devolución del importe del billete.
 - Si la cancelación se produjera en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada para el inicio del viaje tendrás derecho a indemnización.

En ambos casos, la compañía deberá ofrecer un transporte alternativo o el reembolso del billete.

TRANSPORTE FERROVIARIO: EXTRAVÍO O DAÑO DEL EQUIPAJE



Equipaje de mano

En caso de tener algún problema con el equipaje, el transportista es el responsable de los daños o extravío de los objetos que lleves contigo, incluido el equipaje de mano.

- En cualquiera de estos casos, tienes derecho a una **indemnización de hasta 1500€ aproximadamente**, sujeta a peritaje.

Equipaje facturado

En el caso del equipaje facturado, por pérdida o daños, si es posible probar el valor del contenido del equipaje, se le indemnizará con este mismo importe.

En caso contrario, la **indemnización máxima** será de, aproximadamente, **360€ por bulto**.



TRANSPORTE POR CARRETERA: RETRASOS Y CANCELACIONES

Cuando te mueves en transporte por carretera, también tienes derechos:

Continuación, recorrido alternativo y reembolso

Retraso de más de 30 minutos:

- **Derecho a información** del estado del viaje y posibles alternativas en caso de pérdida de enlace o conexión.

Cancelación o **retraso de más de 120 minutos** deberán ofrecer:

- O la **continuación o recorrido alternativo** hasta el destino final sin coste adicional y en la primera ocasión posible y en condiciones similares.
- O el **reembolso del precio del billete** y, si procede, un servicio de vuelta gratuito, en la primera ocasión posible, al punto de partida.
 - En caso de que el transportista no ofreciera ambas opciones, se podrá exigir el reembolso del billete y hasta un **50% del precio del billete** en concepto de **indemnización**.

Exclusiones

No se aplicará la indemnización en caso de que la empresa pueda demostrar que las incidencias se deben a catástrofes naturales o condiciones meteorológicas adversas o que pongan en riesgo la seguridad del trayecto.



TRANSPORTE POR CARRETERA: ASISTENCIA POR RETRASOS Y EQUIPAJE

Para un viaje de una duración prevista de **más de tres horas**, el transportista, en caso de cancelación o retraso en la salida de la estación de más de 90 minutos, ofrecerá al viajero gratuitamente:

- **Aperitivos, comidas o refrigerios** en proporción razonable al tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan razonablemente proveerse.
- Una **habitación de hotel u otro tipo de alojamiento**, así como el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches.
 - El transportista podrá **limitar a 80€ por noche** y por viajero, por un **máximo de dos noches**, el coste total del alojamiento, limitación que no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la estación y el lugar de alojamiento.

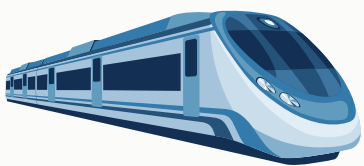
Equipaje

En caso de sufrir alguna **pérdida o daño relativa al equipaje** demostrable durante el trayecto, será de un **máximo de 1200€**.

¿CÓMO RECLAMAR?



1. **Dejar constancia, inmediatamente,** del incidente, cancelación, retraso, pérdida o defecto del equipaje, a la compañía o, en su defecto, a la autoridad competente del aeropuerto.
2. **Reclamar** el incidente junto con las pruebas **a la compañía,** en un **plazo máximo de 5 años.** Si la respuesta es negativa o pasa un mes sin respuesta,
3. Presentar una **reclamación ante AESA sin coste alguno.**



1. **Dejar constancia, inmediatamente,** del incidente, cancelación, retraso, pérdida o defecto del equipaje, a la compañía o, en su defecto, a la autoridad competente de la estación.
2. **Reclamar** el incidente junto con las pruebas **a la compañía,** en un **plazo máximo de 3 meses.** Si la respuesta es negativa o pasa un mes sin respuesta,
3. Presentar una **reclamación ante Dirección General de Transporte Terrestre (DGT).**



1. **Dejar constancia, inmediatamente,** del incidente, cancelación, retraso, pérdida o defecto del equipaje, a la compañía o, en su defecto, a la autoridad competente de la estación.
2. **Reclamar** el incidente junto con las pruebas **a la compañía,** en un **plazo máximo de 3 meses.** Si la respuesta es negativa o pasa un mes sin respuesta,
3. Presentar una **reclamación ante las Juntas Arbitrales del Transporte de las CCAA.**

CONCLUSIONES

- Antes de contratar cualquier servicio o transporte, asegúrate de leer las condiciones del trayecto, cancelaciones, retrasos etc.
- Guarda todos los billetes y justificantes de pago/reserva, para realizar una posible reclamación.
- Reclama primero y lo antes posible a la empresa correspondiente con toda la documentación pertinente.
- En caso de necesitar información, acude a tu OMIC de referencia o a cualquier asociación de personas consumidoras para guiarte.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Ante cualquier duda pásate por la oficina de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca:
OMIC Salamanca — C.M.I. Victoria Adrados (Avd. Villamayor 55).
Lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 —
Sin cita previa.
